

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE SUPORT ESPECIALITZAT EN SOCIAL MEDIA MANAGEMENT

1.- Objecte del contracte

L'objecte del contracte és un servei de planificació estratègica, gestió i execució dels perfils a les xarxes socials d'ACCIÓ així com la creació de continguts gràfics i audiovisuals.

Aquest servei es durà a terme a les mateixes oficines d'ACCIÓ de Barcelona a través de la **implantació d'un/a professional expert dins l'equip de comunicació** que prestarà els serveis segons els detalls que s'especifiquen a continuació.

2.- Introducció i context

La Unitat de Comunicació d'ACCIÓ és responsable del disseny i execució de l'estratègia de la comunicació de l'agència; de vetllar pel posicionament i percepció de la seva marca; de l'elaboració i difusió de continguts propis; de la relació amb mitjans de comunicació; de la comercialització i la difusió digital de la informació corporativa, així com de les activitats, serveis i convocatòries de l'organització. Per dur-ho a terme, entre d'altres canals comunicatius, fa un ús intensiu de les xarxes socials.

ACCIÓ és present a les xarxes socials de Twitter, LinkedIn i Facebook. De forma puntual, també es realitzen campanyes de publicacions patrocinades a través d'Instagram o Youtube, entre d'altres, segons les necessitats específiques del que s'ha de comunicar en cada moment. De totes aquestes xarxes, LinkedIn té un paper important sent la plataforma que més creix i que més valor aporta.

En aquest sentit, totes les publicacions a les xarxes tenen objectius específics tenint en compte el tipus de publicació:



- Difusió d'actes i grans esdeveniments organitzats per ACCIÓ.
- Difusió de nous serveis i convocatòries d'ajut.
- Difusió d'informes, articles i contingut rellevant per a l'empresa.
- Difusió de notícies i contingut corporatiu.

ACCIÓ publica diàriament a les diferents de plataformes socials on és present. Un dels objectius és arribar de manera directa a nous clients potencials de l'organització i posicionar-se com un actor rellevant dins l'ecosistema empresarial. D'aquesta manera i per guanyar audiència, les publicacions solen anar acompanyades de contingut multimèdia: infografies, imatges animades o vídeos. Addicionalment, algunes d'aquestes publicacions són objecte de campanyes de publicitat per augmentar-ne l'impacte. A més, i per assegurar una millora contínua, totes les publicacions es monitoritzen per seguir-ne i optimitzar-ne els resultats.

L'objectiu d'aquest servei és **desplegar un projecte integral de planificació estratègica, gestió, aprofitament i millora de les xarxes socials d'ACCIÓ**, dins el qual s'encaixen totes aquestes tasques ja apuntades. Cal tenir en compte que la capacitat de crear contingut gràfic i audiovisual prenen una importància rellevant per a l'execució del projecte.

3.- Justificació actuació

Els objectius de la Unitat de Comunicació d'ACCIÓ requereixen el desenvolupament de projectes especialitzats que només poden dur a terme empreses externes especialitzades en comunicació i estratègia de xarxes socials i amb coneixement actualitzat d'eines existents al mercat. El tipus de

	Doc. original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 15/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2027	Data creació còpia: 17/07/2024 15:11:09
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0HD50C1R5GER0HU158P90FLEICUJGLHG	Pàgina 1 de 11

servei professional que aquestes empreses ofereixen té la qualitat i polivalència en l'àmbit del sector del màrqueting digital, que permetrà prestar serveis complementaris i d'alta especialització tècnica.

4.- Condicions tècniques i descripció detallada del servei a contractar

L'objectiu del servei és la definició estratègica i gestió dels perfils d'ACCIÓ a les xarxes socials i la planificació de la seva activitat quotidiana per assolir els objectius estratègics de comunicació de l'organització. En concret, aquí es comprenen competències específiques en la **definició d'estratègies i execució de projectes de xarxes socials**, amb tot un seguit d'habilitats complementàries per a la **creació de contingut**: coneixements de disseny gràfic i aplicacions com l'Adobe Photoshop o l'Illustrator; d'edició de vídeo; de monitorització i analítica de xarxes socials i analítica web, entre d'altres.



A continuació es troben detallades les **funcions, tasques i competències que l'empresa haurà d'oferir**. De cara a obtenir una bona valoració de la proposta, és recomanable que les empreses segueixin un esquema explicatiu que adrexi aquests aspectes de forma explícita. Incloure els currículums dels perfils candidats pot servir per il·lustrar-ho, però només de forma complementària.

4.1 Descripció de funcions

Aquest projecte tindrà els següents objectius:

- Definir, a partir de la planificació i supervisió de l'àrea de Comunicació d'ACCIÓ, l'estratègia de publicació de continguts a les xarxes socials on és present l'agència.
- Augmentar la **rellevància de les publicacions d'ACCIÓ** a les xarxes socials, tant a nivell qualitatiu com quantitatiu.
 - Buscar la màxima difusió dels continguts
 - Generació i implicació en converses
 - Creació de xarxa amb entitats i persones rellevants dins l'àmbit temàtic d'ACCIÓ
- Producció de continguts digitals: Creació de **contingut gràfic** (bàners, infografies...) i de **contingut audiovisual** (gravació i edició de petits vídeos).
- Augmentar l'obtenció de **resultats** dels canals 2.0: en clau de visites/subscripcions i conversions a serveis/productes finals.
- Aprofundir en l'ús de les xarxes socials com a canal per al **posicionament de marca**, situar l'organització com a referència en la difusió de coneixement empresarial en l'àmbit 2.0 i alinear l'acció a les xarxes socials amb els objectius estratègics de comunicació de l'organització.
- Fomentar les xarxes com a canals d'interrelació amb l'organització i com a canals de participació per part de les pròpies persones de l'organització.
- Explotar específicament el canal de **LinkedIn i les seves eines per a la cerca d'oportunitats**, la identificació de públics i la creació d'una xarxa de seguidors de qualitat.
- Implementar una estratègia multicanal en **campanyes de pagament a les xarxes socials**.
- **Analitzar el rendiment** dels canals socials per proposar, de forma regular, accions de millora basades en indicadors comptables i adreçades a pràctiques tangibles.

Per a cada un d'aquests objectius, el projecte es guiarà per un seguit d'indicadors clau que l'empresa adjudicatària proposarà i consensuarà amb l'equip d'ACCIÓ, amb la finalitat de disposar d'un quadre de comandament que faci visibles els resultats i progressos obtinguts.

	Doc. original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 15/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2027	Data creació còpia: 17/07/2024 15:11:09
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0HD50C1R5GER0HU158P90FLEICUJGLHG	Pàgina 2 de 11

Caldrà especificar quina metodologia de treball se seguirà per assolir aquest objectius, així com quin tipus d'indicadors es faran servir per elaborar aquest quadre de comandament. Això es valorarà dins la proposta de Pla de treball, a l'hora de qualificar la proposta de l'empresa licitadora.

4.2. Tasques

Les principals tasques a realitzar, de manera enunciativa i no limitativa, per part de l'empresa adjudicatària i, específicament, del professional que l'empresa adscriu al projecte, seran:

- Col·laboració en l'elaboració de l'estratègia anual en *social media* de l'organització i execució de la mateixa.
- Manteniment *full-time* dels comptes corporatius d'ACCIÓ a les xarxes socials on ACCIÓ té presència (amb la col·laboració de fonts internes).
- Generació de continguts gràfics amb propòsit de viralitat: infografies, bàners, imatges, etc. i prospecció de noves narratives per acompanyar la comunicació i la comercialització d'activitats i serveis d'ACCIÓ.
- Generació de continguts audiovisuals: planificació, gravació i edició de petits vídeos relacionats amb les activitats d'ACCIÓ i amb el teixit empresarial.
- Creixement de la presència d'ACCIÓ a LinkedIn i cerca de noves oportunitats a la mateixa xarxa.
- Suport a la comercialització a les xarxes dels serveis i activitats d'ACCIÓ més susceptibles d'obtenir-hi resultats. Planificació i execució d'accions d'increment/millora/activació de massa crítica segmentats per *targets* concrets i per plataformes concretes.
- Monitorització d'actors clau dels temes d'interès d'ACCIÓ i establiment de relacions amb ells per buscar-ne *endorsement*. Inclou tant líders d'opinió/pensament com entitats rellevants dins el teixit empresarial català.
- Escolta activa sobre els conceptes clau de l'organització i monitorització i prospecció d'oportunitats a altres plataformes 2.0 (Youtube, Instagram, TikTok Whatsapp, Telegram, entre d'altres).
- Cobertura presencial de les activitats principals de l'organització (jornades, presentacions, fires, informes, rodes de premsa, actes amb mitjans, etc.).
- Creació, manteniment i optimització de campanyes patrocinades de pagament a xarxes socials com Twitter, LinkedIn, Google Ads, Instagram o Youtube, en funció de les necessitats específiques.
- Donar suport a les àrees de comercialització i màrqueting de l'ACCIÓ en la producció de materials gràfics i audiovisuals per a reforçar llurs objectius.
- Identificació de mètriques i elaboració d'indicadors/*Reporting* propositiu que s'alineïn amb els objectius de l'àrea de comunicació d'ACCIÓ i que serveixin per fer seguiment de la feina i de pautes de millora.

Especifiqueu **com es duran a terme aquestes tasques**, matiseu-les, corregiu-les, amplieu-les o proposeu **metodologies** concretes per dur-les a terme. Aquesta informació serà valorada dins els epígrafs del Pla de Treball i de Valor afegit.



Doc. original signat per:
Sandra Jiménez Arteaga
15/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0HD50C1R5GER0HU158P90FLEICUJGLHG

Data creació còpia:
17/07/2024 15:11:09

Pàgina 3 de 11

4.3. Competències i perfil del professional assignat al projecte

El desenvolupament d'aquestes funcions i tasques demanen un perfil experimentat i competent en projectes d'estratègia en xarxes socials. Per tant, a l'hora de valorar els detalls relatius a aquest perfil, tindrem en compte els aspectes següents:

- **Formació superior i tècnica específica del professional que gestionarà el projecte a l'equip de Comunicació d'ACCIÓ.** És imprescindible acreditar formació específica especialitzada i experiència professional directa en la gestió de xarxes socials i creació de contingut gràfic i audiovisual. Especifiqueu, pel perfil que proposeu, quina és la formació superior i tècnica específica que considereu rellevant i per quina raó considereu que és rellevant.
- **Formació complementària.** Aquest projecte està centrat en la gestió de les xarxes socials d'ACCIÓ, una agència de la Generalitat de Catalunya enfocada a la temàtica empresarial. Per aquesta raó, es valorarà positivament que el perfil proposat tingui formació o coneixements sobre economia, empresa o ciències polítiques i l'administració. Per altra banda, també es valoraran els coneixements i aptituds tècniques següents:
 - Formació específica en màrqueting digital, xarxes socials, mitjans de comunicació digitals i/o web 2.0.
 - Formació i/o experiència en disseny i elaboració de continguts gràfics per a xarxes socials.
 - Formació i/o experiència en la gravació, gestió i edició de continguts audiovisuals per a xarxes socials.
 - Formació i/o experiència en campanyes socials de pagament.
 - Coneixement acreditable de català: mínim, nivell C.
 - Coneixement acreditable d'anglès: mínim B2. Desitjable, C1 (CAE o equivalent) o superior.
- **Competència professional (qualitat).** Aquest és l'aspecte tècnic que més valoració té. Es valorarà que **el perfil proposat** tingui experiència en projectes similars als objectius i tasques descrits més amunt. Les empreses participants hauran de tenir en compte:
 - Trieu un màxim de 5 projectes i que siguin dels últims 5 anys.
 - Han de ser **projectes rellevants** i clarament vinculats amb els objectius i tasques descrites més amunt. Per això, recomanem que les empreses participants estructurin la informació seguint la llista de tasques que es troben al punt anterior. Així, indiqueu quines eren les **tasques principals** dins cada projecte, quin va ser l'**objectiu**, com es va **assolir** i quin era el **rol específic del perfil** proposat dins el projecte.
 - Recomanem a les empreses licitadores que facin servir la següent proposta d'estructuració de la informació per cadascun dels projectes que aportin per demostrar la competència professional dels seus candidats, per fer més transparent la seva valoració.

Títol/nom del projecte:
Empresa/entitat per al qual es va dur a terme:
Objectius específics del projecte:
Rol del candidat dins el projecte:
Tasques concretes dutes a terme pel candidat dins el projecte:



Doc. original signat per:
Sandra Jiménez Arteaga
15/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0HD50C1R5GER0HU158P90FLEICUJGLHG

Data creació còpia:
17/07/2024 15:11:09

Pàgina 4 de 11

Durada de la participació del candidat dins el projecte:		
Nivell de consecució dels objectius (individuals i de projecte):		
Grau d'intensitat del projecte en les següents especialitats (0-100%):	Projectes d'estratègia de xarxes socials	... %
	Escolta activa, monitorització d'actors i cerca d'aliances i col·laboracions	... %
	Cobertura / retransmissió 2.0	... %
	Generació de continguts gràfics	... %
	Generació de continguts audiovisuals	... %
	Mètriques, indicadors, analítica	... %
	Campanyes de pagament	... %

ACCIO

- Aquí es valorarà la competència professional del candidat proposat per desenvolupar el projecte, no de l'empresa. Per tant, **no cal que siguin projectes duts a terme per aquesta persona dins l'empresa candidata.**
- Es valorarà que els projectes s'hagin desenvolupat dins o per a l'administració pública o bé dins/per a organitzacions empresarials.
- **Competència professional (quantitat).** De forma complementària al que es detalla al punt anterior, també valorarem el volum dels projectes i la longitud de l'experiència professional dels candidats proposats per l'empresa. En concret, valorarem:
 - En quants projectes relacionats en l'estratègia i gestió de xarxes socials la persona proposada ha treballat.
 - Quina durada van tenir aquests projectes i quin grau/volum d'implicació hi tenia el perfil proposat.
 - Quin percentatge aproximat de dedicació professional del perfil proposat s'ha enfocat a tasques i projectes relacionats en xarxes socials (als últims cinc anys).
- **Familiaritat amb projectes similars.** Es valorarà que el perfil proposat hagi participat en contextos similars. Per tant, les empreses participants hauran de remarcar si aquests perfils tenen experiències en entorns d'administració pública o empreses de més de cent treballadors, si han treballat en projectes de forma externalitzada o "in company" o si existeix qualsevol altre element que permeti fer pensar que es desenvoluparan el projecte de forma singularment positiva en un àmbit empresarial equiparable al d'ACCIÓ.

4.4. Volum de perfils i relació amb l'empresa participant

La prestació d'un servei com aquest es basa fonamentalment en la qualitat i l'adequació del perfil que l'empresa pugui oferir. Una forma de garantir la competència de l'empresa a l'hora d'oferir aquest servei és mostrar fins a quin punt dins l'empresa es disposa o es poden aportar un **volum significatiu** de perfils adequats, amb la competència suficient per dur a terme aquestes tasques.

Un volum alt de perfils competents demostra tant la trajectòria com la capacitat de l'empresa en aquest àmbit d'especialitat, com la seva capacitat per fer front a imprevistos, substitucions o qualsevol altre tipus d'incidència.

Per aquesta raó, es valorarà positivament tant el volum de candidats adequats que l'empresa participant ofereixi com **la qualitat del seu vincle** actual amb l'empresa.

L'aspecte concret del **volum de perfils** serà valorat tenint en compte els següents aspectes:

- El perfil que es presenti ha de ser expert en els camps d'especialitat que es descriuen en aquest plec.



Doc. original signat per:
Sandra Jiménez Arteaga
15/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0HD50C1R5GER0HU158P90FLEICUJGLHG

Data creació còpia:
17/07/2024 15:11:09

Pàgina 5 de 11

- El perfil que es presenti ha d'estar disponible per incorporar-se al projecte d'ACCIÓ en el moment que entri en vigor el contracte i en la totalitat de la jornada laboral.
- L'empresa licitadora ha de disposar, com a mínim, d'un candidat/a.
- Si en pot oferir més d'un, haurà d'especificar quin presenta com a primera opció, quin presenta com a segona opció, etcètera. A l'hora de puntuar, aquesta diferenciació és important, ja que les empreses obtindran una valoració més alta si posen els seus millors candidats com a primera opció.

Pel que fa a la **qualitat del vincle dels perfils** proposats, es prendran en consideració els punts següents:

- Es valorarà més positivament que es tracti de professionals que ja porten un cert temps treballant a l'empresa participant. D'aquesta manera, es garanteix una major compenetració entre empresa i professional es rebaixa el risc de rotació i de repetició de corbes d'aprenentatge.
- En aquest sentit, la màxima puntuació la rebran aquells perfils professionals pels quals s'acrediti un vincle professional com a contractat -en plantilla- amb més de dos anys d'antiguitat. La segona millor valoració la tindran els perfils amb contracte, però d'una durada inferior als dos anys. El tercer nivell l'obtindran aquells candidats pels quals, tot i no tenir un vincle contractual en vigor, s'aporti un compromís per escrit de disponibilitat i exclusivitat.
- Els perfils pels quals no s'aporti cap acreditació documental de vincle contractual o compromís de vincle contractual, no quedaran desqualificats, però no obtindran cap puntuació en aquest paràmetre.
- Com en el punt anterior, el major pes d'aquesta puntuació l'obtenen els candidats presentats com a primera opció, després els que es presentin com a segona opció, etc.
- La informació relativa a la qualitat del vincle dels perfils amb l'empresa candidata s'avaluarà com a **criteri de puntuació objectiu** i, per tant, s'ha de presentar dins el Sobre C.

5.- Metodologia de treball i organització de l'equip



5.1. Metodologia i pla de treball

L'empresa participant ha d'especificar, de forma resumida, quina serà la **metodologia de treball** que seguirà per assolir els objectius aquí descrits. En concret, s'han d'explicitar els mecanismes de coordinació que estableixen amb el perfil proposat del projecte d'ACCIÓ i l'equip propi de l'empresa. El seguiment global d'indicadors, els aspectes de coordinació, eventuais substitucions i el plantejament de propostes de millora es duran a terme per part de l'empresa. Per a aquestes tasques, **caldrà que l'empresa participant proposi i presenti la figura d'un coordinador o responsable de projecte.**

Pla de treball i coordinació

A nivell de **pla de treball**, preveiem que durant els primers 2 mesos d'execució del contracte es dugui a terme el disseny i es planifiqui la implementació d'un pla d'accions específic pels propers 2 anys. Aquest pla de treball s'ha d'orientar a **assolir objectius instrumentals concrets**. Així mateix, servirà per a l'establiment de mètriques que en mesurin el compliment.

Aquest pla ha de ser realista, alinear-se amb els objectius estratègics d'ACCIÓ per a aquesta línia de treball concreta. L'elaboració, presentació, discussió i seguiment/monitoratge d'aquest pla s'ha de dur a terme amb recursos diferents a la dedicació de servei que es descriu en aquest document.

	Doc. original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 15/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2027	Data creació còpia: 17/07/2024 15:11:09
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0HD50C1R5GER0HU158P90FLEICUJGLHG	Pàgina 6 de 11

Es valorarà que s'especifiqui la metodologia que s'utilitzarà per elaborar, presentar i garantir la implementació d'aquesta planificació.

Més enllà de la fase de posada en marxa del servei, valorem aquí també les tasques de coordinació, anàlisi i seguiment del projecte, que serà tasca d'un professional diferent al que s'assigni com a responsable de l'execució tècnica i externalitzada del servei. Aquest professional hauria de coincidir amb la figura del "Responsable de projecte" que s'especifica més avall.

En aquest punt, doncs, es valorarà:

- Pla de treball inicial, amb objectius, mètriques, proposta de quadre de comandament.
- Model de gestió/coordinació del projecte.
- Proposta de sistema de seguiment, anàlisi i millora contínua
- Perfil, volum i qualitat de la dedicació que es durà per part del "responsable de projecte".

Suport

D'altra banda, també es valorarà i **cal explicitar quin serà el suport que oferirà l'empresa, de forma complementària**, a les tasques descrites anteriorment.

L'empresa participant haurà d'explicitar com serà aquest suport, quin volum o freqüència tindrà, en què estarà especialitzat i de quina forma es gestionaran els recursos que s'hi destinin. La finalitat d'aquest suport és complementar projectes o accions concretes de millora dels sistemes, metodologies o eines de treball.

Si, per exemple, s'opta per un sistema d'oferta de bossa d'hores multi-propòsit, es valorarà el seu volum, qualitat i condicions de prestació/consum d'aquestes hores de suport. En qualsevol cas, **aquest suport el duran a terme professionals diferents** de la persona assignada específicament al projecte.

Perfils al dia



Es valorarà de forma específica l'existència d'un pla o d'un compromís concret per garantir que els perfils assignats al projecte estiguin permanentment al dia dels coneixements tècnics necessaris per dur a terme la seva feina de forma eficient, estant al dia de les novetats, eines i tendències dins la seva matèria d'expertesa.

Documentació i compromís de traspàs

Es valorarà també de forma específica l'aportació d'un pla de treball i d'un compromís per garantir que les tasques i procediments de treball es documentaran de forma regular. L'empresa contractista també haurà de concretar de quina forma assumeix el cost d'un eventual traspàs de coneixement des dels actuals proveïdors (si n'hi ha) així com el traspàs cap a un posterior proveïdor després de l'exhauriment del període d'execució del mateix (si n'hi ha).

5.2. Elements de valor afegit

En la valoració de les ofertes hem inclòs dos elements de valor afegit. D'una banda es tindrà en compte qualsevol **proposta de millora concreta del model de prestació de servei** i de les condicions descrites en aquest plec i que puguin contribuir a millorar de forma realista els resultats que persegueix de forma explícita. Aquí, explícitament, es tindran en consideració millores en les condicions de prestació del servei (hores, cobertures en cas de substitució, etc.).

	Doc. original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 15/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2027	Data creació còpia: 17/07/2024 15:11:09
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0HD50C1R5GER0HU158P90FLEICUJGLHG	Pàgina 7 de 11

D'una altra banda, es valoraran també **qualsevol altra millora concreta** que es proposi i que s'alineï amb els objectius del present document i vagin més enllà dels aspectes propis del model de prestació de servei. Aquí, per exemple, es poden tenir en compte eines concretes que puguin millorar l'execució d'aquestes tasques i l'obtenció dels resultats, metodologies de treball pròpies de l'empresa, etc.

6.- Calendari i procés de treball

6.1. Responsable de projecte

L'empresa adjudicatària ha d'assignar la figura d'un responsable de projecte, amb capacitat d'interlocució, que sigui el nexa permanent amb el personal d'ACCIÓ i que realitzi la coordinació, gestió pressupostària i de recursos humans, suport primaris i validació de les tasques desenvolupades pels professionals assignats. Aquesta persona serà la interlocutora per a totes les comunicacions que ACCIÓ hagi de realitzar amb l'empresa adjudicatària, serà la responsable de la gestió integral i econòmica del projecte, del manteniment dels documents de control i evolució del projecte que se'n poguessin derivar i del seguiment i control de tot allò relatiu a la gestió de recursos humans (calendari de vacances, gestió d'absències, accions de formació, etc...).

Aquesta persona no pot ser la mateixa que les persones que participen directament en la prestació del servei tècnic externalitzat. S'haurà d'incloure el seu perfil professional a la proposta i detallar quin serà el seu grau d'implicació en el projecte.

6.2. Condicions de prestació de servei: càrrega horària

El professional adscrit al contracte prestarà el servei presencialment a l'edifici d'ACCIÓ de Barcelona, i **dedicarà un mínim de 1.710 hores anuals al projecte**. L'organització dels horaris setmanals, així com els dies de teletreball del professional escollit, es pactarà amb el responsable del projecte, segons les necessitats d'ACCIÓ.



El servei es prestarà durant tots els dies laborables de l'any, segons el calendari laboral de Barcelona. Els dies de vacances que corresponen als perfils seran els que estableixi el conveni col·lectiu de l'empresa adjudicatària. El període d'interrupció del servei, si escau, es pactarà entre ACCIÓ i el responsable del projecte, podent ser preferiblement els períodes d'agost i nadal.

6.3. Condicions de prestació de servei: continuïtat, estabilitat i qualitat

L'empresa adjudicatària garantirà la continuïtat i integritat del servei des de la data d'inici d'execució del contracte. Això vol dir que, durant aquest període, aquest servei no es pot interrompre. **Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària cobrir les eventuais baixes i substitucions**, sense que la qualitat del servei se'n vegi afectada. Aquesta situació es pot produir fonamentalment per tres raons: baixes mèdiques, rotació dels professionals o manca de qualitat en la prestació del servei.

En primer lloc, en cas de **baixes mèdiques o similars del perfil contractat per l'empresa adjudicatària**, caldrà tenir en compte les següents consideracions:

- L'empresa adjudicatària es compromet a no deixar desatès el servei descrit, en cap cas, per un període superior a **3 dies laborables consecutius** o un total de més de **7 dies laborables al llarg de tot l'any** d'execució del contracte, sempre que aquestes **baixes es produeixin per motius mèdics** justificats i acreditats documentalment.

	Doc. original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 15/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2027	Data creació còpia: 17/07/2024 15:11:09
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0HD50C1R5GER0HU158P90FLEICUJGLHG	Pàgina 8 de 11

- En cas que això es produeixi (un eventual 4rt dia d'absència consecutiva o un 8è dia d'absència dins l'any d'execució del contracte), l'empresa adjudicatària haurà de **destinar un perfil equivalent**, prèviament format i capacitat per assumir les tasques de la persona a qui substitueix amb plena competència. La selecció i aprovació de la idoneïtat d'aquest perfil equivalent haurà d'haver estat supervisat i validat explícitament per ACCIÓ.
- En cas que això no es compleixi (ja sigui perquè l'empresa no disposa d'aquest perfil, ja sigui perquè ACCIÓ no el considera vàlid o per qualsevol altra circumstància), **cada dia de no cobertura del servei haurà de ser compensat** per l'empresa adjudicatària amb 1,5 dies d'extensió de la cobertura del servei al final del període de prestació del mateix o amb una reducció proporcional a 1,5 dies de prestació del servei en la seva facturació mensual.

En segon lloc, en el cas que **el professional assignat al projecte deixa l'empresa** adjudicatària, aquesta absència haurà de ser coberta per un perfil professional equivalent, supervisat i validat per ACCIÓ **sense que pugui haver-hi cap dia d'interrupció del servei**. Caldrà tenir en compte que:

- La substitució haurà de ser comunicada amb una **antelació mínima de 15 dies naturals** i serà dins aquest període que es buscarà el perfil substitut.
- La **formació del substitut correrà a càrrec de l'empresa** adjudicatària, ja sigui solapant ambdós professionals per fer formació "in situ", ja sigui en hores addicionals i fora del temps de dedicació a l'execució del servei.
- Si en el moment que el professional marxa de l'empresa adjudicatària no s'ha pogut seleccionar un perfil equivalent, supervisat i validat per ACCIÓ, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un **substitut temporal**, seguint les mateixes consideracions que si es tractés d'una baixa mèdica, tal i com s'explica a l'apartat anterior.
- **Cada dia de no cobertura del servei haurà de ser compensat per l'empresa adjudicatària** amb 1,5 dies d'extensió de la cobertura del servei al final del període de prestació del mateix o amb una reducció proporcional a 1,5 dies de prestació del servei en la seva facturació mensual.

En tercer i últim lloc, **si ACCIÓ considera que la feina que està duent a terme algun dels professionals assignats per l'empresa adjudicatària no és satisfactòria** i, per tant, **decideix que cal substituir-lo**. En aquest cas, caldrà tenir en compte els aspectes següents:

- ACCIÓ es compromet a comunicar senyals d'avertiment previs a la coordinació del projecte de l'empresa adjudicatària, de cara a què es prenguin mesures que permetin intentar redreçar allò que no estigui sent satisfactori.
- Malgrat tot, **ACCIÓ no haurà de justificar** la substitució del perfil de cap manera concreta.
- Si s'arriba al cas que ACCIÓ decideixi que un dels col·laboradors ha de ser substituït, **l'empresa té un màxim de tres setmanes** per proporcionar un professional alternatiu que ACCIÓ hagi també supervisat i validat.
- Més enllà d'aquest període màxim de tres setmanes, es poden donar dues situacions:
 - En cas que ACCIÓ i l'empresa adjudicatària estigui d'acord a mantenir el perfil provisionalment fins que es trobi un substitut adequat, cada dia laborable que ultrapassi aquestes tres setmanes **serà considerat com a un dèficit de cobertura del servei** i implicarà l'extensió del servei de 0,25 dies laborables de la cobertura del



Doc. original signat per:
Sandra Jiménez Arteaga
15/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0HD50C1R5GER0HU158P90FLEICUJGLHG

Data creació còpia:
17/07/2024 15:11:09

Pàgina 9 de 11

servei o bé la reducció proporcional a 0,25 dies de prestació del servei en la seva facturació mensual.

- En cas que ACCIÓ o l'empresa adjudicatària no estiguin d'acord en aquest últim punt i no es cregui adequat que el professional continuï realitzant la seva feina a ACCIÓ, ni tan sols provisionalment, aquest fet serà considerat com a no cobertura del servei. Per tant, com en casos anteriors, **cada dia de no cobertura del servei haurà de ser compensat per l'empresa adjudicatària amb 1,5 dies d'extensió de la cobertura del servei al final del període de prestació del mateix o amb una reducció proporcional a 1,5 dies de prestació del servei en la seva facturació mensual.**

En tots els casos, els costos i els esforços destinats a la selecció d'un nou perfil que hagi de substituir a un dels que ja integren l'equip (ja sigui per baixa mèdica, ja sigui perquè marxa de l'empresa, ja sigui perquè ACCIÓ ha comunicat a l'empresa adjudicatària que la feina desenvolupada per aquest professional no és satisfactòria i n'ha sol·licitat la substitució), aniran sempre a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Així mateix, en tots els casos en què es plantegi una substitució del perfil professional assignat al projecte, haurà de ser com a mínim del mateix nivell professional, experiència i competències de l'anterior col·laborador.



6.4. Equipament informàtic

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar al perfil que s'adscriurà al contracte l'equipament tecnològic i informàtic necessari per dur a terme totes les seves tasques de forma satisfactòria (incloent aquelles derivades del tractament i edició d'arxius audiovisuals d'alta qualitat), i complir amb totes les mesures de seguretat indicades per ACCIÓ.

Perquè ACCIÓ pugui garantir la seguretat i la bona gestió de la infraestructura informàtica de l'organització, els equips informàtics que aportí l'empresa adjudicatària han de complir, com a mínim, les següents característiques:

Maquinari i programari de treball (ordinador portàtil):

- Processador mínim Intel de 11a generació o similar.
- Sistema operatiu mínim Windows 10 (64 bits).
- Memòria 16GB de RAM o superior.
- 4GB de memòria GPU o superior.
- Disc dur SSD, mínim 256Gb.
- Cable per assegurar el portàtil a la taula de treball.
- Material per a la gravació, gestió i producció de projectes audiovisuals (càmera o telèfon mòbil d'última generació (iPhone 13 Pro Max o superior), micròfon de solapa, estabilitzador d'imatge/trípode).
- Office 2019 o 365.
- Antivirus amb actualització diària.
- Adobe Acrobat Reader.
- Eines de disseny gràfic (Adobe Illustrator i Photoshop) i d'edició de vídeo (Adobe Premiere o similar).

	Doc. original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 15/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2027	Data creació còpia: 17/07/2024 15:11:09
	Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ		Pàgina 10 de 11
		0HD50C1R5GER0HU158P90FLEICUJGLHG	





Cal tenir en compte que pel correcte desenvolupament de les tasques descrites en aquest plec, atesa la durada del contracte i l'exigència que algunes de les tasques representen per a l'equipament informàtic necessari, l'actualització d'aquest equipament informàtic -tant a nivell de maquinari com de programari- correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

ACCIÓ es reserva el dret de comprovar la correcta actualització diària de l'antivirus incorporat o de qualsevol altre element de maquinari o programari dels equips instal·lats, per garantir l'estabilitat i el bon funcionament de tota la xarxa informàtica de l'organització.

6.5. Facturació

La facturació es realitzarà a mes vençut i serà el resultat de dividir l'import adjudicat entre els mesos d'execució del contracte, prèvia validació del Responsable del contracte.

ACCIO

	Doc. original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 15/07/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2027	Data creació còpia: 17/07/2024 15:11:09
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			Pàgina 11 de 11
		0HD50C1R5GER0HU158P90FLEICUJGLHG	